

**CENTRE TECNOLÒGIC DE TELECOMUNICACIONS DE CATALUNYA -
CTTC**

**PLEC DE CLÀUSULES TÈCNIQUES PARTICULARS QUE REGEIX EL
CONTRACTE DE SERVEI DE RECEPCIÓ I ATENCIÓ AL PÚBLIC DEL CTTC**

CONTRACTE RESERVAT A CENTRES ESPECIALS DE TREBALL (CET)

NÚM. EXPEDIENT: CTTC-2026-24

1. Context

La FUNDACIÓ CENTRE TECNOLÒGIC DE TELECOMUNICACIONS DE CATALUNYA (d'ara endavant CTTC o la Fundació) és una Fundació del sector públic de la Generalitat de Catalunya, subjecta a la legislació sobre fundacions de la Generalitat de Catalunya, amb personalitat jurídica pròpia i durada il·limitada. Figura inscrita al Registre de Fundacions de la Generalitat de Catalunya amb el número 1613. Impulsada des del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació (DURSI) de la Generalitat de Catalunya, es va constituir el dia 28 de juny de 2001 i té per objecte contribuir a impulsar la promoció i el desenvolupament de la recerca d'alt nivell a les diferents branques de les tecnologies de les telecomunicacions i la geomàtica, potenciant grups de recerca d'excel·lència en ciència i enginyeria relacionades amb aquests àmbits; la producció, promoció i divulgació del coneixement i la formació de personal tècnic i científic en tecnologies de telecomunicacions i la geomàtica; l'establiment de col·laboracions científiques i acadèmiques amb les universitats i els grans centres de recerca nacionals i internacionals especialitzats en tecnologia de telecomunicacions i geomàtica; l'establiment de col·laboracions, en la forma que legalment escaigui, amb les administracions públiques i amb el sector privat en les matèries pròpies de la seva activitat; facilitar el contacte entre la investigació bàsica i aplicada, actuant, quan correspongui, com a centre de transferència de tecnologia; l'organització de trobades científiques nacionals i internacionals; contribuir, mitjançant el perfeccionament tecnològic i la innovació, a la millora de la competitivitat de les empreses; així com qualsevol altra finalitat relacionada.

2. Objecte del contracte

L'objecte del present plec de prescripcions tècniques és establir les condicions i criteris necessaris per desenvolupar el servei de recepció i atenció al públic (front desk) del Centre Tecnològic de Telecomunicacions de Catalunya.

Aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT) complementa el Plec de Clàusules Administratives Particulars (PCAP). En cas de contradicció prevaldrà el PCAP, d'acord amb l'article 122 de la LCSP.

Aquest contracte és reservat a Centres Especials de Treball d'iniciativa social, d'acord amb l'article 36 de la LCSP, justificat per la naturalesa del servei i la seva adequació a les funcions susceptibles de reserva social.

El CTTC està situat al Parc Mediterrani de la Tecnologia i compta amb dos edificis situats a l'Avinguda Carl Friedrich Gauss, edificis B4 i B6. El CTTC està format per zones comuns (passadissos, halls i sales

de reunions), oficines i laboratoris, amb una ocupació al voltant de les 150 persones i, en consonància amb aquesta magnitud, un flux habitual de visites de caire científic, comercial, tècnic i de serveis. L'abast d'aquest plec inclou el servei necessari de front desk per atendre correctament el personal propi i les visites, gestionar el tràfic de trucades entrants i sortints, recepció i distribució de petita paqueteria i gestió del control d'accessos de les diferents dependències, com a tasques principals.

L'empresa adjudicatària es compromet a ser respectuosa amb la legislació actual, i a incorporar totes les modificacions i actualitzacions futures, en referència al desenvolupament del servei recepció i atenció al públic. De la mateixa manera, el servei s'ha de dur a terme d'acord amb la Llei de Prevenció de Riscos i d'una manera respectuosa amb el medi ambient.

3. Àmbit d'aplicació

L'àmbit d'aplicació serà l'edifici B4 (plànols adjunts en l'annex I) format per 3 plantes: planta baixa, primera, segona i tercera; més una coberta.

Dintre de l'edifici hi ha les següents àrees: zones comuns (passadissos, halls, sales de reunions, etc), oficines, laboratoris i galeries de serveis.

Aleshores tenint en compte aquesta disposició d'àrees la distribució de cada planta és:

- Planta baixa:
 - Soterrani
 - Pàrquing
 - Taller
 - Laboratoris
 - Sala de reunions
 - Auditori
 - Co-working
 - Sales de racks
 - Recepció

- Primera planta:
 - Oficines
 - Laboratoris

- Segona planta:
 - Oficines
 - Laboratoris
 - Sales de racks
 - Sala de reunions

Tot plegat constitueix una ocupació al voltant de les 120 persones, la resta de personal està situat a l'edifici B6.

El contractista no assumirà en cap cas funcions pròpies de seguretat privada, d'acord amb la Llei 5/2014 de Seguretat Privada.

4. Instal·lacions

El servei de front desk disposa d'un taulell a la recepció de l'edifici, preparat per 2 persones amb pc, impressora local i escàner d'ús general, armaris amb clau per a documentacions varies i un petit armari de claus, on s'emmagatzemen les claus d'ús diari situat a la sala contigua (sala coworking) que es comunica per una porta.

A la sala contigua també hi ha un armari on s'emmagatzema un stock del material de papereria d'ús habitual. La gestió d'aquests armaris depèn de front desk.

5. Descripció dels serveis a prestar

Les tasques que s'han de desenvolupar en el servei de front desk del CTTC són les pròpies d'una recepció, les quals es descriuen amb més detall tot seguit:

5.1. ATENCIÓ DE VISITES

Recepció de les persones que accedeixen a l'edifici de manera educada i àgil, proporcionant informació acurada sobre la institució en cas necessari, identificant-les i registrant-les en cas que hagin d'accedir a l'edifici, previ avís i confirmació de la persona visitada.

El tractament de dades personals derivat del registre de visites s'efectuarà de conformitat amb el RGPD i la LOPDGDD. Les dades recollides seran propietat del CTTC.

5.2. ATENCIÓ DE LA CENTRALETA TELEFÒNICA

Recepció de les trucades telefòniques, externes i internes, fent servir la salutació dictada pel CTTC transferint la comunicació als destinataris corresponents després d'un primer cribatge, i prenent nota del missatge en cas de no poder localitzar el destinatari. Aquest missatge s'haurà de fer arribar mitjançant correu electrònic.

5.3. GESTIÓ D'ACCESOS

Des de la recepció s'expedeixen les targetes identificatives del personal de l'edifici i les visites fent servir el software de gestió d'accessos DORLET, activant en cada cas els accessos necessaris depenent de l'activitat que venen a desenvolupar. És també responsabilitat de front desk mantenir actualitzat el conjunt d'accessos de cada targeta, en funció dels requeriments per part dels responsables, així com donar-les de baixa en cas que no siguin necessàries o s'hagi produït la pèrdua. En aquest segon cas, s'expedirà una targeta temporal, que també es genera des de front desk.

El personal del contractista no podrà modificar paràmetres del sistema de control d'accessos fora de les instruccions expressament emeses pel CTTC.

5.4. GESTIÓ I CUSTÒDIA DE CLAUS

La recepció del CTTC és el punt on s'emmagatzemen les claus de l'edifici (oficines, sales, dependències especials, etc), correspon els integrants de l'equip de front desk el lliurament de claus quan siguin requerides, mantenir un control de l'estoc disponible i gestionar el número, demanant còpies quan sigui necessari.

5.5. RECEPCIÓ PAQUETERIA I MISSATGERIA

És responsabilitat de front desk la recepció de la paqueteria i la missatgeria, registrant cada entrada i notificant-ho al destinatari.

Depenent del tipus de paquet, pot ser possible la necessitat d'activar algun protocol específic, per exemple, en el cas d'un volum gran o d'un material que requereixi un emmagatzematge especial, etc. Aquests protocols s'activarien des de front desk en el moment de la recepció.

En cas de paquets usuals, un cop s'ha avisat al destinatari, s'han d'identificar i deixar temporalment emmagatzemat al carret de paquets que es troba a la zona de recepció perquè el destinatari el pugui agafar.

En cas de paqueteria sospitosa, danyada o que tingui característiques no habituals, s'activarà el protocol d' emergència de seguretat i no es manipularà fins rebre instruccions del CTTC.

5.6. ENVIAMENT DE PAQUETS I MISSATGERIA

Sol·licitud de pressupostos a les diferents empreses de missatgeria per fer enviaments d'acord amb els requeriments que s'especifiquin. Assegurar que els paquets són lliurats pel seu enviament en l'estat especificat per l'empresa de missatgeria. Portar el control dels albarans generats i controlar la facturació mensual comprovant-la amb el departament de Compres.

5.7. TAXIS

Sol·licitud i gestió d'abonaments pels viatges en taxi, tant sigui per personal de l'edifici com per a les visites sota el requeriment d'algun responsable del CTTC.

5.8. RONDA DE CONTROL

Només en el torn de tarda, abans de finalitzar cal fer una ronda de control per l'edifici comprovant que estiguin tancades les sales de reunions, tallers, sales especials i oficines; i verificant l'estat de l'enllumenat. Així mateix es reportarà al supervisor que se li assigni del CTTC qualsevol anomalia detectada com pugui ser una màquina treballant fora d'horari, etc. En cap cas és necessari activar cap alarma o element de control, donat que aquests dispositius ja estan programats i disposen del seu propi cicle de funcionament.

La ronda tindrà exclusivament un caràcter de comprovació visual, sense exercir funcions pròpies de seguretat privada (Llei 5/2014).

5.9. GESTIÓ I DISTRIBUCIÓ DE L'ESTOC DE MATERIAL DE PAPERERIA

El material de papereria d'ús habitual que es fa servir a l'edifici s'emmagatzema a l'armari de front desk. Aleshores, l'equip de front desk s'encarrega, d'una banda, de proveir del material que demani el personal de l'edifici, prèvia sol·licitud i de mantenir amb estoc els armaris situats a l'àrea de recepció amb el material amb més rotació. D'altra banda gestiona l'estoc del material de papereria generant un comanda periòdica que envia al departament de Compres, amb la finalitat d'evitar l'absència d'estoc de qualsevol article.

El magatzem de front desk és un espai sota la responsabilitat de l'equip de front desk, per tant, dintre de les seves funcions es troba també el tenir-lo organitzat per facilitar l'emmagatzematge.

5.10. MANTENIMENT DE LA BASE DE DADES DEL SOFTWARE DE CONTROL D'ACCESOS

El software que es fa servir per la gestió del control d'accessos s'ha de mantenir, és a dir, actualitzant les dades dels usuaris quan hi hagi canvis, i donant de baixa aquelles persones que ja no formen part del grup de visites. De la mateixa manera, si una dependència canvia el nom o s'identifica d'una altra forma, també haurà de ser actualitzat a la base de dades. L'equip de front desk s'ha d'encarregar de mantenir una base de dades actualitzada i fidel a la realitat de l'edifici.

5.11. VISITES ESPECIALS

Dintre de la responsabilitat que és l'atenció de les visites al centre, es pot destacar con una altra funció la gestió de les visites especials, que poden ser des dels estudiants i professors d'una escola, fins a la visita de personalitats del món de la investigació o la política.

En aquests casos, el protocol d'actuació és diferent i ve definit per l'organitzador de la visita. Com que acostumen a ser grups nombrosos, no es fa servir el procediment habitual d'expedició de targeta d'accés i, en canvi, es dissenya i elabora un badge identificatiu.

L'equip de front desk s'encarrega de preparar els badges, portar a terme el control d'assistència i coordinar-se amb el personal de seguretat del campus, en cas que hi hagi vehicles a gestionar. Tot això seguint el protocol fixat per l'organitzador de la visita.

5.12. GESTIÓ MATERIAL D'EVENTS / WELCOME PACKS.

Al magatzem de front desk a més del material específic de papereria, també s'emmagatzema el material que es fa servir en esdeveniments (per notificacions, badges, etc) i per preparar la documentació de benvinguda pels nous arribats a l'edifici. En el cas d'esdeveniments, en moltes ocasions des de front desk es duu a terme la preparació de badges i documentació diversa, i en el cas dels Welcome packs només es prepara el material per lliurar-lo a RRHH que fan la preparació específica.

Aquest material és gestionat pel personal de recepció a través d'un recompte periòdic i l'emissió de comandes dependent de l'ús, per tal de garantir un estoc mínim disponible en tot moment.

5.13. CELEBRACIÓ D'ESDEVENIMENTS

Durant la celebració d'esdeveniments especials, pot ser necessària la col·laboració de front desk com a suport, en aquest cas es donaran instruccions concretes per l'esdeveniment.

5.14. SUPORT TASQUES ADMINISTRATIVES

L'equip de front desk donarà suport en tasques administratives de gestió. A mode d'exemple algunes tasques que poden realitzar son: reserva de sales, arxiu d'albarans i factures, etc..

6. Condicions de l'execució del servei.

6.1. HORARI

Horari

El servei de front desk contractat ha de cobrir la franja horària de 08:00 a 19:00 hores. Des del CTTC, atenent a la nostra experiència, proposem una divisió en dos torns de 08:00 a 13:30 i de 13:30 a 19:00 hores. D'aquesta manera el període abans esmentat queda cobert. La tramesa de comunicació es realitzarà en el moment de creuament de l'equip.

L'horari habitual de dies feiners en algun moment excepcional es podria ampliar, si per exemple el desenvolupament d'una activitat en el centre es perllonga més enllà de les 19 hores. Són casos excepcionals, en els que es tractarà de donar l'avís amb el major marge de temps possible i seran remunerats d'acord amb la tarifa de preus proposada pel l'empresa adjudicatària i aprovada pel CTTC. En cap cas, l'ampliació d'horari superarà les 2 hores.

La valoració d'aquest servei, serà d'acord amb les condicions pactades en la present adjudicació.

Descans

En cas que el conveni de l'empresa adjudicatari contempli un descans es realitzarà en el temps de menys aflluència de persones a l'edifici del CTTC i avisant al supervisor/a del CTTC per tal que cobreixi l'absència.

Les ampliacions puntuals d'horari no poden convertir-se en habituals ni constituir una modificació encoberta del contracte, d'acord amb l'article 29 de la LCSP.

6.2. CALENDARI

El servei de front desk, tindrà el mateix calendari feiner que el CTTC, però afegint una sèrie d'excepcions quant els festius.

- Així, són considerats festius dintre del calendari laboral:
 - Dissabtes i diumenges
 - El CTTC segueix el calendari festiu de Barcelona

Les feines que es portin a terme en dies festius feiners, s'hauran de facturar a part, d'acord amb les tarifes presentades en la proposta de l'empresa adjudicatària.

7. Recursos.

7.1. RECURSOS HUMANS.

L'empresa adjudicatària ha de proposar l'equip necessari per cobrir amb garanties i amb el grau de qualitat exigint pel CTTC, la franja horària descrita anteriorment durant el calendari proposat. Per tant, s'entén que aquest equip mai podrà ser inferior a les 2 persones. Així mateix, s'haurà de presentar la planificació de l'horari del personal i la seva organització d'acord amb el calendari proposat.

L'empresa adjudicatària també haurà de proposar una metodologia de treball i com i quan es desenvoluparan les feines necessàries pel bon funcionament de front desk més enllà de l'atenció personal: organització del magatzem, comprovació de la facturació, generació d'informes d'incidències, etc.

Aquesta organització de la feina, haurà de ser aprovada pel CTTC i haurà de servir com un punt de referència per establir la qualitat i controlar la dedicació de cada persona en el servei de front desk. Qualsevol desviació d'aquest model detectada per l'empresa adjudicatària, haurà de ser notificada al CTTC i solucionada sense cost. De la mateixa manera, CTTC podrà informar i suggerir solucions a les desviacions que detecti.

El personal designat per desenvolupar les tasques de front desk haurà de complir els següents requisits:

- Català, castellà i anglès: nivell parlat i escrit mig. Es valorarà una titulació en idiomes.
- Diccio clara i capacitat de resposta ràpida.

- Educació i habilitats socials en el tracte amb les persones.
- Bona aparença en el vestir. No és un requisit vestir uniforme.
- Coneixements en ofimàtica (Word, Excel, Power Point, etc) demostrables i aptitud per a l'ús de software específic com el Dorlet, que es fa servir pel control de presència del CTTC.
- Experiència prèvia en feines d'atenció al públic.
- Es valorarà formació de cicle formatiu mig en la branca administrativa.

El CTTC es reserva el dret de demanar la substitució del personal designat si es demostra que no compleix algun dels requisits exposats. L'empresa adjudicatària, per la seva banda, es compromet a realitzar una selecció del personal d'acord amb aquests requisits.

És responsabilitat de l'empresa adjudicatària disposar de personal format per poder fer suplències amb garanties del personal habitualment assignat i solucionar les mancances que es puguin detectar en el compliment del servei. La formació que rebí el personal suplent, depèn exclusivament de l'empresa adjudicatària i no tindrà cap cost pel CTTC. Es valorarà el lliurament del programa de formació d'aquesta persona encarregada de fer les suplències així, com el pla de substitució ofert per l'empresa adjudicatària en cas de d'absència programada o inesperada.

En cas que per alguna circumstància la persona o persones formades per aquest efecte no poguessin fer la substitució, l'empresa adjudicatària haurà de consensuar amb el responsable de RRHH del CTTC una solució amb personal no format, o modificant l'horari i la càrrega de treball del personal disponible de manera excepcional i puntual.

Qualsevol canvi en el personal assignat habitualment al CTTC haurà de ser comunicat amb una setmana d'antelació en cas d'una absència programada, i el més aviat possible, en cas d'una absència inesperada. La planificació de vacances i suplències s'haurà de comunicar al responsable de RRHH del CTTC durant el primer trimestre de l'any en curs.

Qualsevol incidència ocorreguda durant el període de prestació del servei, haurà de ser notificada de forma immediata al responsable de RRHH del CTTC.

El CTTC podrà suggerir canvis en l'horari del personal de front desk en cas que es celebrin esdeveniments especials fora de l'horari de la prestació de serveis. L'empresa adjudicatària haurà de

donar confirmació per escrit d'aquests canvis en cas que els aprovi, en forma de valoració econòmica del servei a prestar.

Per tal d'agilitar el desenvolupament del servei de front desk, l'empresa adjudicatària haurà de designar la figura d'un supervisor/a que vetlli pel bon funcionament de l'equip i que s'estiguin assolint els objectius proposats, i sigui el nexa d'unió entre el personal de front desk i el responsable de RRHH del CTTC. D'aquesta manera, totes les ordres de treball o canvis en el desenvolupament del servei es comunicaran al supervisor, que s'encarregarà de transmetre les noves metodologies a l'equip de front desk.

El personal assignat de manera permanent o puntual al CTTC per desenvolupar el servei front desk, pertany a tots els efectes a l'empresa adjudicatària segons la relació contractual establerta entre ambdues parts, qualsevol negociació laboral a nivell d'horaris, salaris, etc, sempre s'haurà de mantenir entre el personal i l'empresa adjudicatària, sense que això impliqui una reducció en el nivell de qualitat o de dedicació del servei de front desk.

L'empresa adjudicatària garantirà que tot el personal complirà els mateixos requisits mínims, inclòs el personal substitut.

El CTTC podrà requerir la presentació de certificat negatiu d'antecedents penals en funció de les funcions atribuïdes.

La manca de cobertura del servei serà considerada incompliment greu.

7.2. RECURSOS MATERIALS.

El personal de front desk no necessita recursos materials per part de l'empresa adjudicatària, ja que tot el material: ordinador, bolígraf, llibreta, etc serà aportat pel CTTC. Tot i això, és responsabilitat de l'empresa adjudicatària vetllar pel bon ús i manteniment d'aquest material, notificant qualsevol incidència.

Per tant, no s'acceptarà cap càrrec addicional per l'ús de material, donat que aquest serà lliurat pel CTTC. Per contra, el CTTC podria carregar el cost de la reparació d'un ordinador, impressora, etc, si l'avaria fos a causa d'un ús indegut.

El CTTC podrà exigir el resarciment del dany causat en cas d'ús negligent o indegut dels recursos cedit.

8. Seguiment del contracte

L'empresa adjudicatària haurà de dissenyar un sistema de seguiment del contracte. Aquest seguiment té per objectiu:

- Detectar mancances en el servei.
- Detectar millores.
- Avaluar el grau de compliment d'objectius i el nivell de qualitat assolit.

Tot plegat per poder assegurar que el servei es desenvolupa d'una manera eficient i amb un nivell de qualitat d'acord amb els requisits demanats pel CTTC.

El model de seguiment del contracte hauria de constar de la realització de:

- Informes diaris recollint incidències i punts importants del servei.
- Informes mensuals analitzant el desenvolupament del servei.
- Informe anual per tal del detectar punts de millora.
- S'haurien de programar cada cert temps auditories internes per avaluar l'espai de treball i com s'està desenvolupant el servei.

Per tant, s'haurien de definir dades objectives que es puguin avaluar i serveixen per conèixer la qualitat del servei. Es valorarà la proposta d'un sistema de seguiment que sigui clar i doni una visió unívoca de l'estat del servei de front desk, així com les possibles millores a portar a terme.

El sistema de seguiment incorporarà indicadors objectius (KPI), com ara temps de resposta telefònica, temps d'atenció a visites, nombre d'incidències recurrents, compliment d'horaris, etc.

Les desviacions rellevants podran donar lloc a penalitzacions, que es regularan en el PCAP.

9. Pla de formació.

La formació és important tant per tenir actualitzats els coneixements necessari per desenvolupar amb eficiència les funcions de la recepció i per assolir-ne de nous, que poden resultar una ajuda pel desenvolupament de front desk.

L'empresa adjudicatària haurà de presentar un pla de formació que tingui per objectiu tant la formació com la consolidació del l'equip de front desk. Aquest pla haurà d'abastir tot el període de contractació així com el personal destinat al centre i el de substitucions.

La formació inclourà un mòdul obligatori de protecció de dades i un altre de prevenció de riscos específics del lloc.

10. Control de presència.

El personal que prestarà el servei de front desk al CTTC se li assignarà una targeta d'ús personal i intransferible. Aquesta targeta serà imprescindible per accedir i sortir de l'edifici i per accedir les diferents dependències sota la seva gestió.

L'ús indegut o la cessió de la targeta serà considerat incompliment greu i pot comportar la retirada immediata del personal afectat.

11. Recollida Selectiva de residus.

L'empresa adjudicatària ha de conèixer, respectar i seguir les normes quan a tractament de residus establertes al CTTC.

A més són normes d'obligat compliment en aquesta matèria:

1. L'empresa adjudicatària haurà d'informar de qualsevol incident de repercussió mediambiental que tingui lloc durant el desenvolupament de la seva activitat.
2. S'hauran de limitar al màxim la generació de residus durant la prestació del servei, i es valoraran les millores que s'ofereixin pel que fa a la seva gestió.
3. En cas que es detecti una generació anormal de residus, l'empresa adjudicatària l'haurà de notificar al CTTC.
4. No està permès el vessament d'oli, ni qualsevol tipus de líquid tècnic contaminant al clavegueram, totes aquestes substàncies s'hauran d'emmagatzemar en les recipients corresponents per la seva posterior eliminació.
5. El material elèctric des de tubs fluorescents fins a material de instal·lació, haurà de ser tractat i emmagatzemat en els recipients designats per tal de portar a terme el seu tractament posterior per empreses especialitzades.

6. L'empresa adjudicatària haurà d'assumir els costos derivats de l'incompliment de les normatives mediambientals i de tractament de residus vigents quan sigui com a conseqüència de la incorrecta implementació del servei de front desk.

L'empresa adjudicatària haurà de garantir el compliment de la normativa ambiental aplicable i podrà ser requerida a aplicar mesures correctores si es detecten incompliments.

12. Estalvi Energètic.

L'empresa adjudicatària haurà de ser respectuosa amb les polítiques d'estalvi energètic:

1. Utilització eficient dels llums i notificació de les incidències detectades en relació a un ús inapropiat de la instal·lació d'il·luminació: llums encesos sense presència de personal.
2. Utilització responsable del subministrament d'aigua i notificació de qualsevol incidència detectada: sanitaris amb descàrregues avariades, etc.
3. Aturada d'equips d'aire condicionat en les oficines on el comandament sigui accessible i no n'hi hagi cap persona.

13. Prevenció de riscos.

En base a la Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals i en compliment de l'article 24 de la mateixa, desenvolupat en el RD 171/2004 referent a la coordinació d'activitats empresarials, es proporcionarà al CTTC la documentació que s'exposa a continuació:

1. Modalitat en matèria de prevenció.
2. Còpia del contracte amb el servei de prevenció aliè contractat. En cas que fos més d'un s'haurien de proporcionar còpia de cadascun.
3. Periòdicament s'haurà de fer arribar un document que certifiqui que s'està al corrent amb els pagaments amb el servei de prevenció aliè.
4. Mensualment s'han de rebre mitjançant e-mail els TC's de l'empresa i els treballadors assignats a les instal·lacions del CTTC.
5. Periòdicament (en funció dels criteris del departament de Vigilància de la Salut), es farà arribar al CTTC l'actualització corresponent de l'aptitud dels treballadors assignats al CTTC.

En base a la mateixa llei, es sol·licitaran els següents documents acreditatius , per cadascuna de les persones que portin a terme alguna actuació dintre del CTTC:

1. Formació i informació sobre els riscos específics del lloc de treball.
2. Avaluació de riscos del lloc de treball.
3. Aptitud del treballador.
4. Recepció d'EPI's (Equip de Protecció Individual) del treballador.
5. TC1 de l'empresa que paga la nòmina del treballador.
6. TA2 en cas de nova alta, TC2 o comprovant de pagament d'autònoms.

Aquesta documentació s'haurà d'enviar al CTTC amb una setmana d'antelació en cas de pressupost anticipat i de forma prèvia a l'arribada del treballador en cas d'haver d'atendre una urgència. De no procedir d'aquest manera, NO s'admetrà l'accés del treballador.

Tota aquesta informació es farà arribar al CTTC mitjançant e-mail a rrhh@cttc.es

La subcontractació quedarà prohibida excepte autorització expressa i prèvia del CTTC, d'acord amb l'article 215 de la LCSP.

El contractista mantindrà la confidencialitat de tota la informació coneguda durant la prestació del servei, amb caràcter indefinit.

14. Obligacions de l'empresa adjudicatària:

Són obligació de l'empresa adjudicatària del servei:

1. Desenvolupar el servei de front desk al CTTC assumint el compliment estricte de les normes internes del centre i de la seva política de Riscos Laborals.
2. Realitzar les tasques pròpies del servei de recepció de manera eficient, ininterrompuda i rigorosa.
3. Responsabilitat de la gestió de les deixalles generades segons la normes de gestió de residus del CTTC.
4. L'empresa adjudicatària serà responsable del seguiment de l'evolució del contracte i, per tant, de l'evolució en el funcionament del servei de front desk.
5. En cas de qualsevol desperfecte o incidència deguda a la incorrecta aplicació del present contracte, haurà de ser assumit en la seva totalitat per l'empresa i no pel CTTC.

6. L'empresa adjudicatària haurà d'assumir sense cost pel CTTC qualsevol desperfecte o dany que es pugui produir en les instal·lacions o persones que formen part del CTTC. Per aquesta raó serà requisit el disposar de la corresponent pòlissa de Responsabilitat Civil.
7. L'empresa adjudicatària té l'obligació de lliurar tota la documentació de Prevenció de Riscos Laborals.
8. L'empresa adjudicatària és la responsable d'aquelles empreses externes que subcontracti en cas que fos necessari, i vetllarà per la seva seguretat i per la realització seguint els criteris establerts en aquest contracte en quant a qualitat i eficiència de les feines encarregades.
9. L'empresa adjudicatària és compromesa a no divulgar la informació obtinguda durant la prestació del servei, sent motiu de rescissió de contracte no respectar la confidencialitat.

15. Millores.

Les propostes de millora respecte el present plec de condicions, ja sigui en l'aportació de recursos, organització del servei o desenvolupament de front desk seran positivament valorades.

Les millores no podran alterar l'objecte del contracte ni suposar un increment del seu preu.

Castelldefels, 13 d'abril de 2026

Pilar Ojeda

Responsable de RRHH